



**alles
naar wens**

Vraag of klacht?
Laat het ons weten



“Normaal besteed ik niet zo veel aandacht aan mijn bankzaken. Ik heb er geen omkijken naar. Alles gaat naar wens. Tot ik laatst iets vreemds bij mijn bij- en afschrijvingen zag staan. Ik ben toen naar mijn kantoor gegaan. Ze konden mijn probleem meteen oplossen.”

vraag of klacht? laat het ons weten



Niet tevreden?

Vier manieren om uw vraag of klacht door te geven. »

04



In beroep gaan

U bent het niet eens met het antwoord? » 06

Een onafhankelijk oordeel

Organisaties waar u uw klacht kunt voorleggen. »

08

Namen en adressen

Wie kunt u voor welke klacht inschakelen? »

09

Informatie en advies

U kunt ons altijd bereiken. »

10

Uw vragen en klachten houden ons scherp.
Zo kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.
Uw tevredenheid is ons werk.

niet tevreden? laat het ons weten



Heeft u een vraag of klacht?

Uw tevredenheid is belangrijk voor ons. Heeft u een voorstel hoe we onze service kunnen verbeteren? Of bent u niet tevreden over de uitleg van een product, het antwoord van een medewerker of de manier waarop u geholpen bent? Vertel het ons. Wij zoeken een passende oplossing. Geef uw vraag of klacht, of die nu privé of zakelijk is, zo snel mogelijk door. Hoe eerder, hoe beter... Als uw vraag of klacht langer geleden is ontstaan, dan kan het lastiger zijn om informatie te verzamelen en u snel antwoord te geven.

Wat gebeurt er daarna?

Als het kan, krijgt u direct antwoord. Soms is meer tijd nodig. Dan krijgt u binnen 5 werkdagen bericht met:

- ▶ het antwoord
- ▶ of de bevestiging dat wij uw vraag of klacht hebben ontvangen

In de bevestiging leest u het dossiernummer, wie het behandelt, wanneer u antwoord krijgt en wat het telefoonnummer is voor vragen.

Wilt u een vraag, voorstel of klacht doorgeven?

Er zijn verschillende mogelijkheden:

- ▶ U kunt onze afdeling Advies en Service Center 24 uur per dag, 7 dagen in de week bellen. Het gratis telefoonnummer is: 0800 - 024 07 12. Vanuit het buitenland: +31 (0)10 241 17 20.
- ▶ U gaat op internet naar abnamro.nl/allesnaarwens en geeft online uw vraag, voorstel of klacht door.
- ▶ U bezoekt een van onze kantoren en bespreekt uw vraag, voorstel of klacht met een medewerker.
- ▶ U kunt een brief sturen naar uw kantoor. Het adres vindt u op abnamro.nl/contact bij het kopje 'zoek een bankkantoor'.

Heeft u een klacht doorgegeven? Dan kunt u erop rekenen dat we hier zorgvuldig mee omgaan.



Zoals in artikel 20 van onze Algemene Voorwaarden staat, heeft u 13 maanden de tijd om een klacht door te geven over informatie die u van ons ontvangen heeft.

Als u het niet eens bent met het antwoord.

in beroep gaan



“Ik wist niet dat er zelfs een speciale afdeling is die klachten van klanten nog een keer onderzoekt. Het is prettig te merken dat je mening belangrijk is.”

Had u een andere oplossing verwacht?

Bent u het niet eens met het antwoord op uw vraag of klacht? Dan kunt u in beroep gaan. Dit betekent dat u ons vertelt dat u het er niet mee eens bent en dat u een andere oplossing wilt. U doet dit door een brief te schrijven aan de afdeling Klachtenmanagement.

ABN AMRO Bank N.V.
Klachtenmanagement (HQ 1114)
Postbus 283
1000 EA Amsterdam

In uw brief noemt u de volgende punten:

- ▶ uw klacht
- ▶ uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres
- ▶ uw rekeningnummer

Stuur kopieën met informatie mee als dit uw klacht duidelijker maakt.

U ontvangt van de afdeling Klachtenmanagement een bevestiging dat zij uw brief ontvangen hebben. Hierin staat ook wanneer u antwoord krijgt. De afdeling doet opnieuw onderzoek naar uw klacht en beoordeelt het antwoord dat eerder aan u gegeven is. Hierna ontvangt u de reactie. De afdeling Klachtenmanagement geeft aan wanneer er geen verdere behandeling meer mogelijk is. Is uw klacht hiermee toch niet opgelost? Lees dan op de volgende pagina wat u verder nog kunt doen.



Wilt u meer weten wat u kunt doen als u een vraag, voorstel of klacht heeft? Op abnamro.nl/allesnaarwens vindt u alle informatie.

Klacht niet opgelost?
U heeft meer mogelijkheden.

een onafhankelijk oordeel

Bent u het oneens met het antwoord?

Dan kunt u terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Deze onafhankelijke organisatie behandelt klachten van personen. Op kifid.nl kunt u hiervoor een vragenformulier downloaden. U moet dit opsturen binnen 3 maanden nadat u het definitieve antwoord van de afdeling Klachtenmanagement heeft gekregen. De Ombudsman van het KiFiD kijkt of u en de bank uw klacht met bemiddeling kunnen oplossen. Zo niet, dan kunt u uw klacht binnen 3 maanden voorleggen aan de Geschillencommissie. U betaalt hiervoor een vast bedrag. Dit geld krijgt u terug als de commissie u gelijk geeft. Ook kunt u in sommige gevallen naar een andere commissie met uw klacht. In het overzicht hiernaast staat wanneer dit het geval is. Een andere mogelijkheid is om naar de rechter te gaan.

Heeft u een klacht namens uw bedrijf?

Dan kunt u soms naar een geschillencommissie. Dit zijn commissies die klachten over bepaalde onderwerpen behandelen. In het overzicht hiernaast leest u of u hierbij terecht kunt. Geldt dit niet voor uw klacht of wilt u dat niet? In alle gevallen kunt u naar de rechter gaan.

Onafhankelijke organisaties
die u kunt inschakelen.

namen en adressen

Financiële diensten

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

(Alleen voor personen)
Postbus 93257 - 2509 AG Den Haag
(070) 333 89 99
kifid.nl

Grensoverschrijdend betalingsverkeer

Geschillencommissie Grensoverschrijdend Betalingsverkeer

(Alleen voor bedrijven en instellingen)
Postbus 90600 - 2509 LP Den Haag
(070) 310 53 10 - info@geschillencommissie.nl
geschillencommissie.nl

Kredietregistratie

Geschillencommissie BKR

(Voor personen, bedrijven en instellingen)
Postbus 6080 - 4000 HB Tiel
0900 - 257 84 35 - info@bkr.nl
bkr.nl

Algemeen

Consumentenbond

(Alleen voor leden)
Postbus 1000 - 2500 BA Den Haag
(070) 445 45 45
consumentenbond.nl

Reclame Code Commissie

(Voor personen, bedrijven en instellingen)
Postbus 75684 - 1070 AR Amsterdam
(020) 696 00 19 - info@reclamecode.nl
reclamecode.nl

ABN AMRO is op verschillende manieren bereikbaar, 24 uur per dag, 7 dagen in de week.

informatie en advies

Contact

U kunt onze afdeling Advies en Service Center 24 uur per dag, 7 dagen in de week bereiken. Het gratis telefoonnummer is: 0800 - 024 07 12. Vanuit het buitenland: +31 (0)10 241 17 20.

Advies

Voor vragen over onze producten en diensten kunt u terecht bij onze kantoren. Of u belt met 0900 - 0024 (€ 0,10 per minuut), 24 uur per dag, 7 dagen in de week bereikbaar.

Brochures

Onze andere brochures liggen voor u klaar bij onze kantoren of zijn telefonisch aan te vragen via 0900 - 0024 (€ 0,10 per minuut).

Over ABN AMRO

ABN AMRO Bank N.V. is gevestigd aan de Gustav Mahlerlaan 10, 1082 PP Amsterdam (Nederland). Het telefoonnummer is 0900 - 0024 (€ 0,10 per minuut). Het internet-adres van ABN AMRO Bank N.V. is abnamro.nl.

ABN AMRO Bank N.V. heeft een bankvergunning van De Nederlandsche Bank N.V. en is opgenomen in het register van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12020215.

ABN AMRO Bank N.V. kan optreden als: aanbieder van betaal-, spaar- en krediet-producten; bemiddelaar van betaal-, spaar-, krediet- en verzekeringsproducten; beleggingsonderneming voor alle beleggingsdiensten, beleggingsactiviteiten en nevendiensten.

ABN AMRO Bank N.V. is ingeschreven in het Handelsregister K.v.K. te Amsterdam onder nummer 34334259. Het BTW-identificatienummer van ABN AMRO Bank N.V. is NL820646660B01.

Over deze brochure

In deze brochure staat algemene informatie. Deze is niet speciaal geschreven voor uw persoonlijke situatie. De brochure geeft daarom geen advies om iets te doen of niet te doen. Beslissingen die u neemt op grond van deze informatie komen voor uw eigen risico.

Wij proberen alleen betrouwbare bronnen te gebruiken voor de informatie in de brochure. We kunnen niet garanderen dat alle informatie altijd juist, volledig of niet al verouderd is. Wilt u meer weten over het onderwerp van deze brochure? Neemt u dan contact met ons op.

Deze brochure is bedoeld voor onze klanten in Nederland. We kunnen er niet voor instaan dat de informatie in de brochure ook bruikbaar is in andere landen.



Internet

Ga naar abnamro.nl/allesnaarwens en geef online uw vraag, voorstel of klacht door. Kijk op abnamro.nl voor uitgebreide informatie over onze producten en diensten.



abnamro.nl/allesnaarwens

Placeholder FSC